

	News Title : Permudah Akses Informasi, Bappebti Kemendag Komitmen Layani Masyarakat melalui Lini Bappebti	
	Media Name : inews.id	Journalist : Anindita Trinoviana
	Publish Date : 26 August 2022	Tonality : Positive
	News Page :	News Value : 0
	Resources : Didid Noordiatmoko (Plt. Kepala Bappebti)	Ads Value : 0
	Section/Rubrication : Bisnis	Topic : Lini Bappebti

Permudah Akses Informasi, Bappebti Kemendag Komitmen Layani Masyarakat melalui Lini Bappebti

Anindita Trinoviana · Jumat, 26 Agustus 2022 · 20:00:00 WIB



Bappebti mempermudah layanan pengaduan dan informasi PBK, SRG, dan PLK melalui Lini Bappebti. (Foto: Bappebti)

JAKARTA, iNews.id – Kementerian Perdagangan kian memperkuat komitmennya dalam melayani masyarakat. Berbagai layanan perijinan semakin dipermudah, begitu pun dengan akses informasi yang semakin cepat, sehingga masyarakat luas dapat berinteraksi dengan lebih baik.

Selain itu, Bappebti juga akan mempermudah pengaduan dan kebutuhan masyarakat atas informasi perdagangan berjangka komoditas (PBK), sistem resi gudang (SRG), dan pasar lelang komoditas (PLK). Hal ini dilakukan melalui pusat bantuan (call center) dengan pendekatan baru bernama **Lini Bappebti** (Layanan Informasi Badan Pengawas Perdagangan Komoditi), salah satu layanan terkait perdagangan berjangka komoditi.

BACA JUGA:

Kemendag Luncurkan Lini Bappebti, Makin Mudah Adukan Kasus Robot Trading

"Lini Bappebti mengakomodasi segala kebutuhan masyarakat terhadap informasi, serta menerima pengaduan terkait PBK, SRG, dan PLK. Kami berharap ini menjadi solusi berbagai pihak dan pemangku kepentingan yang membutuhkan informasi terkait dengan Bappebti, sebab aksesnya cukup mudah hanya melalui sambungan telepon," ujar Plt Kepala Bappebti Didid Noordiatmoko.

Layanan "Pusat Bantuan Lini Bappebti" ini menyediakan empat saluran telepon, yakni di nomor 021- 2301665, 021-2301654, 021-2301645, dan 021-2301663. "Pusat Bantuan Lini Bappebti" beroperasi setiap hari kerja, Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 hingga 16.00 WIB.

Setelah resmi diluncurkan, layanan Lini Bappebti yang merupakan sarana pengaduan dan permohonan informasi terkait Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas ini telah melayani 169 permohonan yang sebagian besar masuk melalui saluran telpon. Data permohonan tersebut didapatkan selama Juli 2022.

"Lini Bappebti merupakan perluasan layanan Bappebti yang sebelumnya merupakan saluran pengaduan nasabah pialang berjangka komoditas," tuturnya.

Sebelumnya saluran pengaduan bisa disampaikan secara daring melalui situs web Bappebti www.bappebti.go.id/pengaduanonline. Sejak 2015 Bappebti juga telah menyediakan layanan informasi untuk masyarakat, antara lain SMS dan Whatsapp Center di nomor 0811 1109 901, disusul adanya Sistem Resi Gudang Mobile, Ujian Profesi, Info Komoditas, Pengaduan On Line, Perijinan On Line di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi.

Didid menambahkan, untuk penyampaian informasi yang lebih luas dan lengkap, masyarakat juga dapat menyampaikannya melalui e-mail humas.bappebti@kemendag.go.id.

Prosedur Penerimaan Layanan LINI Bappebti melalui Call Center

1. Pelapor (Masyarakat/Stakeholder) melaporkan melalui saluran call center yang disediakan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
2. Petugas layanan memberikan salam, memperkenalkan diri dan meminta data identitas pelapor;
3. Petugas layanan melakukan pencatatan data identitas pelapor dan melakukan konfirmasi atas kebenaran data identitas pelapor;
4. Petugas layanan menerima pengaduan dan/atau meminta kebutuhan informasi layanan yang diperlukan pelapor;
5. Petugas layanan melakukan konfirmasi atas kebenaran laporan yang diterima;
6. Petugas layanan melakukan analisa dan penetapan tindak lanjut atas pelaporan / pengaduan. Jika berdasarkan analisa pengaduan dan pemberian informasi dapat langsung ditindaklanjuti atau langsung ditanggapi oleh petugas pelayanan maka Pelapor telah dapat menerima layanan informasi dan/atau Konsultasi yang dibutuhkan. Namun jika Petugas Pelayanan tidak dapat menindaklanjuti permintaan informasi dan/atau pengaduan Pelapor maka Petugas Pelayanan menyampaikan informasi tata cara penyelesaian permasalahan sesuai dengan SOP Biro Peraturan Perundang-Undangan dan Penindakan dan memberikan informasi penyampaian bukti melalui nomor What's App dan Email untuk pengaduan.



Selain pelayanan melalui panggilan telepon melalui Call Center, Bappebti juga membuka pelayanan pengaduan langsung (onsite) yang bertempat di lantai 2 Gedung Bappebti. Proses permintaan jadwal pertemuan untuk pelaporan / pengaduan sebagai berikut :

1. Pelapor (Masyarakat/Stakeholder) yang akan datang secara langsung melalui janji temu dengan menyampaikan maksud dan tujuan, serta permasalahan yang akan dikonsultasikan yang di kirim melalui email humas.bappebti@kemendag.go.id;
2. Petugas akan mencatat dan mengatur waktu temu. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat yang datang ke Bappebti dapat langsung bertemu dengan petugas yang sesuai dengan kebutuhan yang bersangkutan. Apabila masyarakat yang sudah terlanjur hadir ke Bappebti tanpa melakukan pendaftaran melalui email akan diterima Resepsionis;
3. Resepsionis melakukan pencatatan dan pendataan permintaan jadwal pelaporan dan/atau pengaduan. Apabila melalui telepon petugas layanan melakukan pencatatan data identitas pelapor dan melakukan konfirmasi atas kebenaran data identitas pelapor;
4. Resepsionis menyampaikan daftar/data jadwal pertemuan kepada petugas layanan, apabila melalui telepon maka pelapor akan mendapatkan jadwal pertemuan pelaporan dan/atau pengaduan setelah petugas layanan berkoordinasi dengan resepsionis untuk jadwal yang akan ditetapkan;
5. Petugas layanan melakukan pencatatan daftar jadwal pertemuan pelaporan dan/atau pengaduan.

Setelah pelapor menerima jadwal untuk pelayanan secara onsite, pelapor akan diminta datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, mekanisme penerimaan untuk pelapor onsite adalah sebagai berikut:

1. Pelapor melaporkan kedatangannya ke Resepsionis;
2. Resepsionis memberikan informasi ruang penyampaian pengaduan kepada pelapor;
3. Petugas layanan melakukan verifikasi atas identitas pelapor serta menanyakan maksud dan tujuan kehadiran pelapor;
4. Pelapor memberikan/mengisi dokumen data diri dan menyampaikan bukti pendukung (jika diperlukan);
5. Petugas layanan melakukan klarifikasi atas permintaan informasi/konsultasi, pengaduan/pelaporan;
6. Pelapor memberikan konfirmasi kebutuhan atas informasi, konsultasi, pelaporan dan/atau pengaduan;
7. Petugas layanan melakukan analisa dan penetapan tindak lanjut atas pelaporan/pengaduan:
 - a. Ya: tindak lanjut dapat diselesaikan oleh petugas layanan
 - b. Tidak: tindak lanjut diselesaikan oleh Rorundak atau biro terkait lainnya
8. Petugas Penerima Pengaduan dari Biro terkait di Bappebti menindaklanjuti hasil laporan/pengaduan sesuai SOP Pengaduan dan/atau Peraturan terkait pengaduan yang berlaku;
9. Petugas layanan memberikan layanan informasi dan konsultasi kepada pelapor.